

“网约护士”叫好不叫座 卡在哪里

为了有效打通医疗护理服务的“最后一公里”，2019年，国家卫健委发布了《“互联网+护理服务”试点工作方案》，确定在北京等6个省市进行试点，2021年1月起，试点范围扩大至全国，“网约护士”进入公众视野。

“网约护士”是指医疗机构通过互联网信息平台开展的“线上申请、线下服务”，由已注册的护士为出院患者、幼儿或行动不便的特殊人群提供居家护理服务的一种模式。近年来，“网约护士”逐渐成为居家护理的新选择。

“下单半小时，护士就上门了。戴着口罩、穿着白大褂，拎着医疗箱，给孩子做完鼻咽拭子和抽血，一个小时后结果直接同步到手机。孩子没问题，我们就放心了。”几天前，北京市民杜女士通过“网约护士”服务，足不出户解决了孩子支原体肺炎的检测难题。

记者近日调查发现，“网约护士”在带来便利的同时，也存在一些问题，如有些地方护士参与积极性较差、存在人身安全隐患、缺乏配套制度和监管等。“叫好不叫座”，成了摆在“网约护士”服务模式发展道路上的一道难题。



A 上门护理确有需求

“大部分线上订单是老年护理（包括老人术后护理）相关项目。”山东省滨州市人民医院急诊科护士王蓓蓓回顾自己做“网约护士”接单的经历时说，她去年以来接了30多单，压疮换药、PICC（经外周静脉置入中心静脉导管）护理、造口护理、灌肠护理等项目的客户下单需求居多。

其中有一个订单令她印象格外深刻：一天晚上，一名患者线上下单称手

术后的尿管脱落，需要护士上门换管。接到派单后，王蓓蓓马不停蹄地赶往患者家，帮患者把尿管更换了。“上门后我才知道，这名患者就是之前从我们诊室出院的，结束后，患者一家人连连道谢，让我特有成就感。”王蓓蓓说。

据王蓓蓓介绍，其所在医院的“网约护士”服务较为完善，下单流程并不复杂，“找到滨州市人民医院公众号，搜索‘家庭医护’，选择相应的

项目就可以”。

记者按照王蓓蓓的指引进行搜索，在其公众号相应栏目下，目前共为基础护理、专科护理、母婴护理、中医药、呼吸治疗理疗和居家康复六大类30余项具体服务，其中，购买人数较多的服务有导尿护理和胃管护理，均超过了1000人次。

有数据显示，截至2024年5月，全国已有3000余个医疗机构提供了7类60余项网约护理项目，包括群众

常用急需的基础护理、康复护理、心理护理等。

“上门护理确有需求。”有业内人士告诉记者，数据显示，截至2024年，我国约1.9亿名老年人患有慢性病，失能、半失能和失智老人已达4500万人，其中90%处于居家照护状态。此外，一些患者术后居家过程中，也会出现需要医疗护理的情况，“网约护士”为这些不便出门就医的患者提供了极大的便利。

B 多重因素限制发展

记者采访发现，实践中，“网约护士”的发展存在不少问题。

“我们科只有两名护士报名做网约护士，今年一共只接到一单服务。”来自湖南省某医院消化科的护士小赵告诉记者。

安全问题是护士和患者的共同顾虑。

湖南长沙一名受访护士说：“医院工作都忙不过来，哪有精力上门服务。更何况，如果到别人家里，出了什么意外谁来负责？”

有受访患者表示，自己刚刚做完手术出院，术后需要多次换药及拆线，虽然自己的情况请“网约护士”上门护理会更方便，但他还是选择了自己去医院就医问诊，因为“不知道上

门的护士靠不靠谱，也担心在家换药会有细菌感染等风险”。

网约护理平台某公司运营总监朱佳红告诉记者，三甲医院的护士工作量饱和，工作强度大，下班后没有足够的时间和精力来为患者上门护理，兼职上门护理的意愿不高。

“而且上门护理的部分项目存在技术门槛，要求具备相应临床经验和技术的护士来做，符合要求的护士数量较少。”朱佳红说。据她介绍，根据国家卫健委的要求，提供“互联网+护理服务”的派出护士应当至少具备5年的临床护理经验和护师以上技术职称，能够在全国护士电子注册系统中查询。

“作为一名‘网约护士’，需要技

术过关，同时也需要心理素质过关。”王蓓蓓告诉记者，“网约护士”单独上门护理和在医院护理是完全不同的两个环境，在医院有同事互相帮助和指导，但是在患者家里是一种陌生的环境，对护士的沟通能力、应变能力以及防范风险意识都提出了更高要求。

“上门护理的护士以年轻女性为主，如果患者家属存在精神疾病或对护士动手动脚，个人安全难以得到保障。”朱佳红说，这也是一些护士不愿意兼职上门护理的一个主要原因。

“‘网约护士’并没有纳入相关部门的考核，医院缺少足够动力去推进‘网约护士’的发展。”北京大学医学人文学院副院长王岳告诉记者，在制

度层面缺少制约和监管，导致各地医院在推行“网约护士”时有顾虑。

记者采访发现，让患者考虑较多的还有价格因素。各个平台没有统一的定价标准，且上门护理的项目目前没有纳入医保，对患者来说支付压力较大。

记者查询几个医疗机构平台关于留置导尿（也称为导尿护理）服务的价格，发现不同城市、不同医院的价格存在较大差异。例如，首都医科大学附属北京世纪坛医院留置导尿的服务费是219元，耗材是150元，共计369元一次；杭州市第三人民医院导尿管护理的服务费是187元，耗材是37.5元，其中特别规定了患者需要额外支付交通费用。

C 多管齐下 落实查对核实工作

受访专家表示，推动“网约护士”更好更快发展是一项系统工程，需要多管齐下解决问题。

在北京中医药大学教授邓勇看来，目前我国临床护士的工作压力不小，护士在完成日常工作后很难留有精力再去提供居家护理服务。为此，首先要优化护患比例，结合医疗机构实际情况扩招护理人员，减轻护士临床工作量。其次，对于提供居家护理

服务达到一定时长的护士主体可以减少夜班数量，保存护士精力。最后，优化科室评价指标和减少非临床学习任务，让护士工作更加聚焦于护理服务。

谈及上门护理过程中护士和患者的人身安全问题，邓勇认为，平台可以为护士配备定位追踪、一键报警设备。此外，建立患者人身安全信息档案，对于家中有刑事犯罪记录的，应当

予以预警。对于伤害护士人身安全的患者或其家属应当列入黑名单。平台应当为护士购买“职业责任险+人身意外险”，作为兜底性保障措施。

“要保障居家护理服务的质量。”邓勇建议，各省应当结合本省实际情况制定护理服务项目“正面清单”与“负面清单”，并予以严格贯彻落实。将“三查十对”制度理念与居家护理服务相结合，保证查对核实工作落到实处。

“我能有勇气和底气放开手脚去做‘网约护士’，与医院的保障举措密切相关——在我们医院，接单后，后台会监控网约护士的路程、服务时间，比如胃管护理的时间为30分钟，如果超出30分钟还没有按返回键，医院会自动报警，这是对我们‘网约护士’的一种保护。如果其他医院也能做到这样，我想‘网约护士’的发展将会有很大的突破。”王蓓蓓说。（《法治日报》）